

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PERUSAHAAN GAS
NEGARA (PERSERO) Tbk DISTRIBUSI WILAYAH III
MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjan Ekonomi**

Oleh :

ENDANG SOFIAN

NPM : 10 832 0165



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero), Tbk Distribusi Wilayah Medan III Medan

Nama Mahasiswa : Endang Sopian

No. Stambuk : 10 832 1065

Jurusan : Manajemen

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Drs.H. Miftahuddin, MBA)

Pembimbing II

(Dhian Rosalina, SE, MM)

Mengetahui

Ketua Jurusan

(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan



(Prof. Dr. Sya'ad Afifuddin, MEd)

Tanggal Lulus :

2012

ABSTRAKSI

Endang Sofian. NPM. 108320165. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero), Tbk Distribusi Wilayah III Medan". Skripsi 2012.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur apakah variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Distribusi Wilayah III Medan dan untuk mengetahui dan mengukur variabel mana yang relatif lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Distribusi Wilayah III Medan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Distribusi Wilayah III Medan dan variabel *assurance* relatif lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Distribusi Wilayah III Medan.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Distribusi Wilayah III Medan skala Menengah meliputi perusahaan, industri dan rumah tangga dimana berdasarkan data yang ada tahun 2011 berjumlah 60 pelanggan, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Distribusi Wilayah III Medan skala Menengah meliputi perusahaan, industri dan rumah tangga dimana berdasarkan data yang ada tahun 2011 berjumlah 60 pelanggan dengan demikian penelitian ini disebut sampel jenuh atau sensus. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linier berganda dengan menggunakan *Software SPSS for 17.00*.

Dari hasil analisis pengujian diketahui bahwa variabel yang berpengaruh relatif dominan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Distribusi Wilayah III Medan adalah variabel *assurance* (X_4). Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan di dalam penelitian ini dinyatakan diterima atau terbukti kebenarannya dengan kata lain menerima hipotesis H_1 dan menolak hipotesis H_0 .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmatNya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area Medan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area serta Ketua Sidang Meja Hijau yang telah banyak memberikan saran kepada penulis.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dhian Rosalina, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah

banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Ibu Dra. Isnaniah LKS, MMA selaku Sekretaris Sidang Meja Hijau.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
9. Bapak General Manager PT. Perusahaan Gas Negara (Persero), Tbk Distribusi Wilayah III Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Buat istri tercinta dan anak-anakku tersayang yang telah memberikan support hingga selesainya skripsi ini.

Wassalammu 'alaikum Wr.Wb

Medan, 2012
Penulis

(Endang Sofian)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
BABI : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalab	1
B. Rumusan Masalab.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	6
1. Pengertian dan Jenis-jenis Kualitas Pelayanan.....	6
2. Komponen dan Dimensi Kualitas Pelayanan	8
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
4. Mengukur Kepuasan Pelanggan	11
5. Menentukan Nilai Dan Kebutuhan Pelanggan	13
6. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
B. Kerangka Konseptual.....	18
C. Hipotesis	20



BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel	22
C. Definisi Operasional	23
D. Jenis dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Teknik Analisis Data	27

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	31
1. Deskripsi Data Penelitian.....	31
2. Struktur Organisasi Perusahaan	34
3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	34
4. Strategi dan Tujuan Perusahaan	41
5. Kegiatan Usaha Perusahaan	41
6. Penyajian Data Responden Penelitian	43
7. Penyajian Data Angket Responden.....	45
B. Pembahasan.....	61
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
2. Analisis Regresi Linier Berganda	65
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4. Uji Hipotesis	67

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan maka setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasarnya. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya penjualan, sehingga perusahaan akan memiliki lebih banyak pelanggan. Namun ada beberapa hal yang harus dipahami oleh perusahaan selaku produsen, bahwa semakin banyak pelanggan maka perusahaan akan semakin sulit mengenali pelanggannya secara teliti. Terutama tentang suka atau tidaknya pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan dan alasan yang mendasarinya.

Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku pelanggan dan calon pelanggan. Karena pelanggan dalam memilih barang dan jasa didasari motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis, cita rasa barang dan jasa yang dibelinya.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-

UNIVERSITAS MEDAN AREA

benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Bagi setiap perusahaan perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu perlu dilakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan menganalisa tanggapan pelanggan terhadap variabel-variabel tersebut maka perusahaan dapat menilai variabel mana yang belum sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan. Selanjutnya perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut sepanjang waktu karena sangat mungkin terjadi prioritas pasar mengalami perubahan.

Bagian penjualan dan layanan pelanggan merupakan ujung tombak dari Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, sebagaimana diketahui bahwa Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, merupakan distribusi gas kepada masyarakat, yang memiliki pelanggan dari kalangan rumah tangga, industri dan komersil. Sehingga dalam hal ini bagian layanan pelanggan memiliki tugas pokok yang berkaitan dengan pelanggan.

Sebagai perusahaan publik, Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, memiliki kompetensi di bidang transmisi dan distribusi gas bumi yang telah teruji dan handal didukung oleh komitmen yang solid dalam memenuhi

DAFTAR PUSTAKA

- Harahap, Sofyan Assauri, 2005, **Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi**. Edisi Pertama. Cetakan Keenam, Penerbit PT. Raya Grafinda Persada, Jakarta.
- Jogiyanto, 2004, **Metodologi Penelitian Bisnis**. BPFE, Yogyakarta.
- Kuncoro, Mudrajat, (2005), **Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi**. Edisi I, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2007), **Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian**, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, (2006), **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, Adrian, (2007), **Pemasaran Jasa**, Cetakan I, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2004). **Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service**, Manajemen dan Usahawan – LMFE – UI, Jakarta
- Tjiptono Fandy, (2005), **Manajemen Pemasaran Jasa**, Bayumedia, Malang.
- Yamit, Zulian, (2008), **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, (2009), **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.
- Vesyani Dalimunte (2007). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Delta Mas Surya Indah Medan**, Universitas Sumatera Utara Medan.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO), Tbk DISTRIBUSI WILAYAH III MEDAN.

Bersama ini kami mohon kesediaan anda untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Data Responden

Nama :

Usia :

Jenis kelamin :

Lama menjadi Pelanggan PT. PGN :

Petunjuk Pengisian:

1. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar.
2. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat sebelum anda memulai jawabannya.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap paling benar.
4. Atas kesediaan anda untuk mengisi angket ini terlebih dahulu saya ucapkan terima kasih.

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist (✓)

) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Daftar Pernyataan

I. Pernyataan Variabel Bebas Tangibles (X_1)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya konsisten senang dengan fasilitas fisik yang ada di perusahaan					
2	Menurut saya, fasilitas di perusahaan lengkap dan terawat dengan baik					
3	Gedung dan lingkungan perusahaan bersih dan nyaman					
4	Penampilan karyawan rapi dan sopan saat menghadapi pelanggan					
5	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan lengkap dan bersih					

II. Pernyataan Variabel Bebas Reliability (X_2)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Perusahaan memberikan pelayanan yang tepat sejak dari awal					
2	Para karyawan dapat menangani masalah dengan cepat dan tepat					
3	Karyawan dapat diandalkan dalam pekerjaannya					
4	Karyawan bersedia menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan sigap.					
5	Karyawan dapat dihubungi jika ada terjadi keluhan dari pelanggan.					

III. Pernyataan Variabel Bebas Responsiveness (X_3)

No	Pernyataan	●PSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Karyawan dapat merespon kebutuhan saya dengan cepat					
2	Karyawan dapat menjawab segala pertanyaan yang diajukan pelanggan mengenai produk yang dijual					
3	Karyawan bersedia membantu pelanggan apabila mengalami kesulitan					
4	Karyawan memiliki pengetahuan dalam menangani setiap keluhan pelanggan					
5	Karyawan dapat dengan cepat menangani complain para pelanggan					

IV. Pernyataan Variabel Bebas Assurance (X_4)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
1	Sikap yang dimiliki karyawan seperti ramah, sopan dan murah senyum selalu memuaskan pelanggan					
2	Karyawan bersikap sopan dan sabar dalam berinteraksi dengan para pelanggan					
3	Saya merasa senang adanya jaminan keamanan dan ketenangan di perusahaan.					
4	Saya yakin bahwa para karyawan memahami pekerjaan untuk menghadapi pelanggan					
5	Saya yakin produk yang ditawarkan para karyawan selalu memuaskan pelanggan					

V. Pernyataan Variabel Bebas Emphaty (X_5)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	SIS
1	Saya merasa senang perusahaan menyediakan toilet					
2	Perusahaan menyediakan tempat menunggu yang nyaman bagi pelanggan					
3	Perusahaan menyediakan brosur-brosur yang dibutuhkan oleh pelanggan					
4	Brosur-brosur yang disediakan perusahaan sangat membantu pelanggan untuk melakukan pembelian.					
5	Perusahaan menyediakan tempat parkir yang luas bagi pelanggan					

VI. Pernyataan Variabel Terikat Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	SIS
1	Saya senang berada di perusahaan karena suasana nyaman dan relaks					
2	Saya merasa puas dengan kinerja karyawan dalam menghadapi pelanggan					
3	Saya merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan					
4	Saya berminat/tertarik untuk dapat kembali karena kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan					
5	Saya akan merekomendasikan perusahaan ini kepada orang lain					

Terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu, semoga sukses dan lancar dalam segala urusan